

臺灣臺北地方法院小額民事判決

111年度北小字第4122號

原告 賴宥昕
被告 網路家庭國際資訊股份有限公司

法定代理人 詹宏志
訴訟代理人 蔡巧若
甯智倫
羅宇婷

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國111年11月25日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣1,000元由原告負擔。

理由要領

一、原告主張其於民國111年2月12日在被告所經營之網路平台PChome下單購買筆記型電腦1台（型號DELL VOSTRO V00-0000-R3628ATW，下稱系爭商品），總價新臺幣（下同）35,990元，並於訂單上註明物流配送務必電話聯繫。詎被告所轄配送人員，未依訂單註記，將其訂購之系爭商品包裹丟置於現場即離去。原告於收受系爭商品後即發現有背蓋刮傷問題，隨即於同年2月15日致電被告客服反應商品瑕疵，當時客服允諾處理，但經三週，被告並未通知，原告因工作需求僅能先使用系爭商品，使用後發現有電力異常問題，原告於同年3月9日再致電客服反映，仍未獲處理。是原告依民法第359條、第364條規定解除契約並請求返還價金35,990元及賠償精神慰撫金50,000元等情，固提出系爭商品背蓋受損、電力異常之照片等件影本為證（卷第15-21頁）。被告則辯稱其所經營之「PChome Online線上購物」網站，係於網站上刊載合作廠商所委刊之商品資訊供消費者瀏覽及選購，原告於111年2月9日購買系爭商品（含贈品），並支付價款，由合作

01 廠商於同年月14日配達系爭商品於原告指定地點，原告於同
02 年3月7日向被告表示系爭商品有背蓋刮傷之瑕疵，再於同年
03 月30日表示電池電量有瑕疵，被告否認系爭商品具有原告所
04 述之瑕疵，此部分應由原告證明，且原告更無因系爭商品瑕
05 疵致受有工作不便及精神上損耗。兩造雖曾於新北市政府聯
06 合服務中心為協商，係針對系爭商品檢測事未達共識等語，
07 並提出新北市政府法制局消費者保護官申訴案件處理紀錄、
08 被告客服查詢原告手機門號來電紀錄畫面、電子郵件等件影
09 本為證（卷第49-56、105-111頁）。經查：

10 (一)按物之出賣人對於買受人，應擔保其物依第373條之規定危
11 險移轉於買受人時無滅失或減少其價值之瑕疵，亦無滅失或
12 減少其通常效用或契約預定效用之瑕疵。但減少之程度，無
13 關重要者，不得視為瑕疵。出賣人並應擔保其物於危險移轉
14 時，具有其所保證之品質；買受人應按物之性質，依通常程
15 序從速檢查其所受領之物。如發見有應由出賣人負擔保責任
16 之瑕疵時，應即通知出賣人。買受人怠於為前項之通知者，
17 除依通常之檢查不能發見之瑕疵外，視為承認其所受領之
18 物。不能即知之瑕疵，至日後發見者，應即通知出賣人，怠
19 於為通知者，視為承認其所受領之物；買賣因物有瑕疵，而
20 出賣人依前五條之規定，應負擔保之責者，買受人得解除其
21 契約或請求減少其價金。但依情形，解除契約顯失公平者，
22 買受人僅得請求減少價金；買賣標之物之利益及危險，自交
23 付時起，均由買受人承受負擔，但契約另有訂定者，不在此
24 限；民法第354、356、359、373條分別定有明文。次按當事
25 人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴
26 訟法第277條前段有明文規定。又按民事訴訟如係由原告主
27 張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以
28 證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能
29 舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求。

30 (二)本件原告主張系爭商品有瑕疵，但為被告所否認，則原告就
31 其主張系爭商品有瑕疵之有利於己之事實，應先負舉證之

責。經查，兩造對於原告在「PChome Online線上購物」網站購買系爭商品，於111年2月14日收到系爭商品一情不爭執，原告雖主張於111年2月15日即向被告客服人員反映商品有瑕疵，固提出手機照片為據，另有新北市政府111年9月22日函檢送之111年度消保申字第21194號申訴卷內原告提出之通話明細為佐（卷第75頁），然為被告所否認，而核諸原告所提出之通話明細，並無所查詢之電話號碼資料，尚不能證明所查詢者為原告之行動電話號碼通話明細，且參以被告提出之依原告手機號碼查詢來話之紀錄，於111年2月15日至同年2月21日期間均無原告行動電話號碼之來電紀錄（卷105-111頁），則原告是否有於收到商品後即時檢查有無瑕疵並通知被告，已非無疑。再者，若本件確如原告主張於收貨日即發現有瑕疵者，衡之常情，本件因屬通訊買賣，除非關於退貨退款方式及條件，於該商品銷售網頁及訂購流程中另有約定外，原告本得依消費者保護法第19條第1項規定於7日內以退回商品或書面通知方式解除契約，然原告卻未依此方式解約，反稱待至3月間未見被告聯絡才再度打電話給被告客服人員，悖於常情，是原告主張其於發現背蓋刮傷之瑕疵即已通知被告云云，尚非可採。此外，就原告主張之系爭商品背蓋刮傷、電池電量問題，原告並未舉證證明被告於111年2月14日將系爭商品交付原告時，即有所稱之瑕疵存在，且此瑕疵足以構成減少系爭商品價值、通常效用或預定效用，核諸前揭說明，自難認系爭商品於危險移轉於買受人即原告時有減失或減少其價值、通常效用或契約預定效用之瑕疵存在，原告主張解除買賣契約，應屬無據，則其請求被告返還價金35,990元，自非可採。

(三)原告復主張被告應依民法第195條賠償其精神慰撫金50,000元云云，惟查得依民法第195條請求非財產上損害者，限於所遭侵害之法益為生命、身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操及其他人格法益而情節重大為限，此觀民法第195條規定自明。原告主張受侵害者應屬其財產權，非屬上開

01 民法第195條第1項所定得依侵權行為請求非財產損害即精神
02 慰撫金之範圍，故原告請求精神慰撫金50,000元，亦難認有
03 據。

04 (四)綜上，原告依買賣契約之法律關係，請求被告給付原告85,9
05 90元本息部分，為無理由，應予駁回。

06 二、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果
07 不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

08 三、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本件訴訟費用
09 額，依後附計算書確定如主文所示金額。

10 中 華 民 國 111 年 12 月 9 日
11 臺灣臺北地方法院臺北簡易庭
12 法 官 蔡玉雪

13 以上正本證明與原本無異。

14 如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後20日內向本
15 庭提出上訴狀（應按他造當事人之人數附繕本）；如委任律師提
16 起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

17 中 華 民 國 111 年 12 月 9 日
18 書記官 陳黎諭

19 計 算 書：

20 項 目	金額（新臺幣）	備 註
21 第一審裁判費	1,000元	
22 合 計	1,000元	

23 附錄：

24 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

25 對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為
26 理由，不得為之。

27 二、民事訴訟法第436條之25：

28 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

29 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

30 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。